

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-126 d.d. 10 maart 2014

(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop en mr. B.F. Keulen, leden en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Samenvatting

Beleggingsverzekering. Gesloten door advisering en bemiddeling van Aangeslotene (assurantietussenpersoon en geldverstrekker) ter aflossing van een hypothecaire geldlening. De waardeontwikkeling is achtergebleven bij de oorspronkelijke verwachtingen waardoor bij het einde van de verzekering een restschuld overblijft. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene is tekortgeschoten in haar zorgplicht doordat zij de waardeontwikkeling van de verzekering niet heeft gevolgd teneinde Consument adequaat te adviseren om maatregelen te treffen. Aangeslotene wordt verplicht tot het betalen van schadevergoeding.

Consument,

en

F. van Lanschot Bankiers N.V, hierna te noemen: Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief van Consument van 15 juni 2012 met bijlagen waaronder het door Consument op 12 juni 2012 ondertekende vragenformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de ter zitting door Consument ingebrachte brief van 9 maart 2000 van Consument aan Aangeslotene alsmede een brief van 6 april 2000 van Aangeslotene aan Consument;
- het e-mailbericht van 26 juli 2013 van Aangeslotene aan Consument;
- de brief van 4 oktober 2013 van Consument aan Aangeslotene;
- de brief van 18 december 2013 met bijlage van Aangeslotene aan Consument;
- de brief van 6 januari 2014 van Consument aan Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 1 juli 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Door de advisering en bemiddeling van Aangeslotene heeft Consument in 1998 ter aflossing van een door Aangeslotene verstrekte hypothecaire geldlening een beleggingsverzekering (hierna: de “Verzekering”) gesloten bij een verzekeraar. Consument trad op als verzekeringnemer en verzekerde. De einddatum is 1 december 2009. Op de op 8 oktober 1998 gedateerde polis is aangetekend dat de Verzekering een voortzetting is van een verzekering die door Consument in 1989 is gesloten. In verband hiermee is bij aanvang eenmalig een bedrag van € 31.768,25 als omzettingsswaarde ingebracht. Hiernaast was een maandelijks premie verschuldigd van € 107,09. De uitkering bij in leven zijn van de verzekerde op de einddatum bestond uit de waarde van de beschikbare participaties.

3.2 In het op 9 januari 1998 door Consument ondertekende “Aanvraagformulier Van Lanschot ParticipatiePlan Sparen”(hierna: het “aanvraagformulier”) staat onder meer het volgende:

“(....)

INVESTERING

I. Van Lanschot Beleggingsmix Portfolio 100%

(....)

VERZEKERINGSVOORWAARDEN

Aanvrager verklaart zich akkoord met toepassing van de verzekeringsvoorwaarden. Deze worden op verzoek vóór het sluiten van de verzekering toegezonden, maar in ieder geval bij het afgeven van de polis.

(....)”

3.3 In de aan de Verzekering ten grondslag liggende offerte van 8 januari 1998 (hierna: de “offerte”) staat onder meer het volgende:

“(....)

Met genoegen presenteren wij u het Van Lanschot Participatieplan.

Het Van Lanschot Participatieplan is flexibel, fiscaal aantrekkelijk en biedt een uitstekend rendement.

(....)

VERZEKERINGSELEMENTEN

Voorbeeldkapitaal

Het te bereiken voorbeeldkapitaal wordt op de einddatum:

- | | | |
|--------------------------------------|---|--------------------------|
| - bij een netto rendement van 8.00% | f | 201.623,- [€ 91.492,53] |
| - bij een netto rendement van 9.00% | f | 222.491,- [€ 100.962,01] |
| - bij een netto rendement van 10.00% | f | 245.437,- [€ 111.374,46] |

Het voor de berekening gehanteerde netto rendement is door inhouding van een beheersvergoeding 0.50% lager dan het daadwerkelijk behaalde fondsrendement.

(....)”

In de toelichting op de offerte staat onder meer het volgende:

“(....)

TE KIEZEN FONDSEN

Voor het beleggen van de spaarpremies bent u geheel vrij in de keuze van de fondsen. U kunt beleggen in één of meerdere Van Lanschot fondsen.

(....)

Gedurende een periode van 20 jaar onmiddellijk voorafgaand aan dit kalenderjaar bedroeg het minimumrendement van de gekozen beleggingen 9.50% en het gemiddelde rendement 10.50%.

In het verleden behaalde rendementen bieden geen enkele garantie voor de toekomst.

Toekomstige rendementen kunnen jaarlijks fluctueren en kunnen derhalve tot andere uitkomsten leiden. Aan de genoemde rendementen kunnen geen rechten worden ontleend.

De vermelde rendementen zijn vastgesteld volgens de gedragscode zoals die door het Verbond van Verzekeraars is opgesteld. Meer informatie over de berekeningswijze vindt u in de door het Verbond van Verzekeraars uitgegeven brochure “Rendement en risico”. Deze wordt u op aanvraag verstrekt.

(....)”

3.4 In een brief van 9 maart 2000 van Consument aan Aangeslotene uit zij haar zorgen over het met de Verzekering te bereiken eindbedrag. Aangeslotene antwoordt in een brief van 6 april 2000 onder meer het volgende:

“(....)

Totaal belegd in 1998 in het Van Lanschot beleggingsmix Portfolio is zonder rekening te houden met risicopremies NLG 65.750,33 (NLG 63.707,28 + NLG 2.043,05). Op 1 januari 1999 bedroeg de waarde van uw polis volgens het jaaroverzicht NLG 71.751,89. Dit betekent dat u een rendement van 9,13% op netto premies heeft behaald.

Het voorbeeld-overzicht wat bij de oorspronkelijke offerte aan u is afgegeven geeft de poliswaarde bij verschillende rendementen aan het einde van het polisjaar 1 t/m 12 weer.

Deze waarde komt ook overeen met de opgebouwde waarde van NLG 71.751,89 in uw polis. Bij 10% rendement is namelijk na 1 polisjaar, op 1-2-1999, de waarde NLG 71.609,00.

(....)”

3.5 Tijdens de zitting van 1 juli 2013 heeft de Voorzitter van de Commissie partijen verzocht met elkaar in overleg te gaan met als doel een schikking te bereiken. Het vervolgens tussen partijen gevoerde overleg heeft niet tot een schikking geleid.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 41.289,52. Dit is het in de offerte genoemde (minimum) kapitaal van € 91.492,52 minus het daadwerkelijk uitgekeerde kapitaal van € 50.203,-.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Aangeslotene is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in haar zorgplicht c.q. heeft onrechtmatig jegens Consument gehandeld door in het kader van de totstandkoming van de Verzekering en ook daarna onvolledige, onjuiste en misleidende informatie over het karakter van de Verzekering te verstrekken, met name over het te behalen rendement. Ook is niet gewaarschuwd voor de aan de Verzekering verbonden risico's. Verder was het product niet passend voor

Consument omdat, naar Aangeslotene wist, (i) zij zich geen risicovolle beleggingen kon permitteren en (ii) de Verzekering bedoeld was ter aflossing van een hypothecaire geldlening. Ten slotte is Aangeslotene na het sluiten van de Verzekering toerekenbaar tekort geschoten door Consument uitsluitend gerust te stellen over haar zorgen over de waardeontwikkeling en niet te adviseren over een andere beleggingsvorm of de beleggingen te liquideren. In dit kader voert Consument het volgende aan:

- in de offerte zegt Aangeslotene een beleggingsvorm te offeren die een uitstekend rendement biedt. Er wordt niet gezegd “kan of zou kunnen bieden”. Dit is misleidend omdat het product aanwijsbaar geen uitstekend rendement heeft opgeleverd. Als Consument van de risico’s geweten had, had zij nooit voor deze beleggingsvorm gekozen;
- in de voorafgaand aan het sluiten van de Verzekering met Aangeslotene gevoerde gesprekken is Consument voorgespiegeld dat het om een risicoloos product ging met een uitstekend rendement;
- in de offerte gaat Aangeslotene uitsluitend uit van optimistische scenario’s van 8%, 9% en 10%. De haast terloopse mededelingen dat “In het verleden behaalde rendementen geen garantie voor de toekomst zijn” en dat “toekomstige rendementen jaarlijks kunnen fluctueren en tot andere uitkomsten kunnen leiden” geven geen zuiver beeld van de risico’s van de bewuste beleggingsvorm, zeker in combinatie met de onvoorwaardelijke claim dat het product een uitstekend rendement biedt;
- reeds een jaar na het afsluiten van de Verzekering heeft Consument al haar zorgen over de waardeontwikkeling geuit bij Aangeslotene. Steeds werd zij gerustgesteld. Nooit is haar een andere beleggingsvorm geadviseerd of geadviseerd om de beleggingen te liquideren.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- a. In haar klacht geeft Consument zelf aan dat zij een jaar na de totstandkoming van de Verzekering constateerde dat het advies van Aangeslotene voor haar nadelig had uitgepakt. Consument heeft echter pas tien jaar later, in 2009 geklaagd bij Aangeslotene en schadevergoeding gevorderd. Volgens Aangeslotene was de vordering van Consument op dat moment al verjaard op grond van artikel 3:310 Burgerlijk Wetboek (BW). Hiernaast beroept Aangeslotene zich op rechtsverwerking als bedoeld in artikel 6:89 BW omdat Consument niet binnen bekwame tijd heeft geprotesteerd tegen de volgens haar gebrekkige advisering;
- b. er is geen sprake van toerekenbare tekortkomingen of onrechtmatig handelen van haar jegens Consument. Aangesloten voert het volgende aan:
 - op grond van de offerte had Consument op geen enkele wijze erop kunnen of mogen vertrouwen dat het bij de Verzekering om een risicoloos product gaat. Aangeslotene wijst hier op de in de offerte opgenomen teksten alsmede op het feit van algemene bekendheid dat aan beleggen risico’s zijn verbonden;
 - uit de offerte blijkt duidelijk dat geen sprake is van een gegarandeerd of minimum rendement. Hiernaast is het onaannemelijk dat de adviseurs van

- Aangeslotene Consument zouden hebben gezegd dat het een 100% veilige belegging zou betreffen. Immers, 100% veilige beleggingen bestaan niet;
- Consument is na het sluiten van de Verzekering jaarlijks door de verzekeraar geïnformeerd over de waardeontwikkeling van de Verzekering. Daarbij werden steeds nieuwe voorbeeldkapitalen vermeld. Verder stond bijvoorbeeld in het overzicht van maart 2001 de volgende passage:
“*LET OP. Wie geld belegt neemt een financieel risico. Ook bij deze verzekering loopt u een beleggingsrisico. Rendementen kunnen hoger, maar ook lager dan gemiddeld uitvallen en zullen meer schommelen naarmate de beleggingsvorm risicovoller is. De genoemde bedragen zijn een voorbeeld en geen garantie of prognose.*” Ook hieruit blijkt volgens Aangeslotene dat Consument er niet op mocht vertrouwen dat zij een gegarandeerd rendement zou krijgen;
 - Consument heeft tevens een beleggingsadviesrelatie met Aangeslotene en houdt uit dien hoofde een beleggingsportefeuille bij Aangeslotene aan waarin zij niet volledig risicomijdend belegt. Voor zover Consument betoogt dat zij zich geen risicovolle beleggingen zou kunnen permitteren, volledig risico-avers is en alleen voor veiligheid zou kiezen, strookt dit niet met het beeld dat Aangeslotene heeft.

5. Beoordeling

5.1 Aangeslotene stelt dat Consument niet overeenkomstig het bepaalde in artikel 6:89 BW binnen bekwame tijd heeft geprotesteerd dan wel dat haar klacht is verjaard op grond van artikel 3:310 BW. De klacht zou daarom niet-ontvankelijk moeten worden verklaard. De Commissie zal eerst ingaan op het beroep van Aangeslotene op artikel 6:89 BW.

5.2 Aangeslotene heeft ter onderbouwing van haar stellingen erop gewezen dat Consument zelf aangeeft dat zij een jaar na de totstandkoming van de Verzekering constateerde dat het advies van Aangeslotene nadelig had uitgepakt. Consument heeft echter pas in 2009 bij Aangeslotene geklaagd en schadevergoeding gevorderd. Volgens Consument heeft zij een jaar na het afsluiten van de Verzekering bij Aangeslotene haar zorgen over de waardeontwikkeling geuit maar is zij steeds door Aangeslotene gerustgesteld. Consument wijst in dit verband op de door haar ter zitting overhandigde brief van 6 april 2000 van Aangeslotene. Pas nadat de Verzekering per 1 december 2009 tot uitkering was gekomen, is het Consument duidelijk geworden dat sprake was van een mogelijke tekortkoming van Aangeslotene. Consument heeft vervolgens direct bij brief van 12 december 2009 bij Aangeslotene geklaagd.

5.3 Voor het antwoord op de vraag of tijdig in de zin van artikel 6:89 BW is geprotesteerd, moet acht worden geslagen op alle relevante omstandigheden, waaronder het nadeel als gevolg van het verstrijken van de tijd totdat tegen de afwijking is geprotesteerd, en in elk geval ook op de waarneembaarheid van de afwijking, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies. (Vergelijk r.o. 3.4 van HR 8 oktober 2010, LJN BM 9615)

5.4 Op Aangeslotene rust in de precontractuele fase de verplichting tot het verschaffen van volledige en begrijpelijke informatie aan Consument omtrent de kenmerkende

eigenschappen van de aan Consument aangeboden verzekering, waaronder de kosten die uit hoofde van die verzekering in rekening worden gebracht en de risico's die uit de verzekering voortvloeien.

5.5 In het kader van de totstandkoming van de Verzekering geldt Aangeslotene als professionele en bij uitstek deskundige dienstverlener terwijl in het onderhavige geval bij Consument een zodanige professionaliteit en deskundigheid ontbreekt. Dit brengt mee dat Consument niet zonder meer op de hoogte hoeft te zijn van het bestaan van de hierboven bedoelde verplichting van Aangeslotene terwijl zij, indien zij daarvan wel op de hoogte is, in beginsel ervan mag uitgaan dat Aangeslotene die verplichting jegens haar naleeft. Het niet naleven van de betreffende verplichting is derhalve niet een tekortkoming van Aangeslotene die Consument zonder meer hoort op te merken. Op Consument rust dan ook pas op grond van artikel 6:89 BW een onderzoeksplicht met betrekking tot de vraag of Aangeslotene haar informatieverplichting jegens haar heeft nageleefd, vanaf het moment dat zij van die verplichting op de hoogte is en gerede aanleiding heeft te veronderstellen dat Aangeslotene daarin kan zijn tekortgeschoten (Vergelijk r.o. 4.3.1- 4.3.2 van HR 8 februari 2013, LJN BY 4600.)

Uit de omstandigheid dat uit de verstrekte waardeoverzichten een tegenvallend rendement of verlies blijkt of dat kosten in rekening in rekening worden gebracht, volgt naar het oordeel van de Commissie niet zonder meer dat sprake is van een tekortschieten van Aangeslotene; deze waardeoverzichten hoefden voor Consument dan ook in beginsel geen reden voor onderzoek te zijn. Dit geldt ook ten aanzien van de brief van 6 april 2000 van Aangeslotene aan Consument.

5.6 Uitgaande van bovenstaande acht de Commissie het in het onderhavige geval aannemelijk dat het Consument pas bij per 1 december 2009 tot uitkering komen van de Verzekering duidelijk geworden is dat sprake was van een mogelijke tekortkoming van Aangeslotene. Consument heeft vervolgens direct bij brief van 12 december 2009 bij Aangeslotene geklaagd. Aangeslotene heeft hiertegenover gesteld dat Consument reeds een jaar na het sluiten van de Verzekering haar bezorgdheid over de waardeontwikkeling bij Aangeslotene heeft geuit. Aangeslotene heeft echter in haar brief van 6 april 2000 aan Consument op die bezorgdheid gereageerd door te stellen dat het over 1999 gerealiseerde rendement in overeenstemming is met de in de offerte genoemde rendementen zodat Consument gezien het geruststellende karakter van die brief daaruit niet behoefde af te leiden dat sprake was van een mogelijke tekortkoming van Aangeslotene. Ook overigens heeft Aangeslotene niet aannemelijk gemaakt dat het Consument op een (veel) eerder gelegen tijdstip dan 1 december 2009 duidelijk had moeten zijn dat sprake was van een mogelijke tekortkoming van Aangeslotene. Dit in aanmerking genomen is de Commissie van oordeel dat Consument overeenkomstig het bepaalde in artikel 6:89 BW binnen bekwame tijd heeft geprotesteerd.

5.7 Ook het beroep van Aangeslotene op verjaring op grond van artikel 3:310 BW wordt afgewezen. Op grond van dit artikel verjaart een rechtsvordering tot vergoeding van schade of tot betaling van een bedongen boete door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade of de opeisbaarheid van de boete als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden, en in ieder geval door verloop van twintig jaren na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt of de

boete opeisbaar is geworden. Uitgaande het in 5.1 - 5.6 overwogene moet worden aangenomen dat Consument pas bij het per 1 december 2009 tot uitkeren komen van de Verzekering bekend is geworden met (de omvang van) haar schade alsmede met de omstandigheid dat Aangeslotene mogelijk daarvoor aansprakelijk kon worden gehouden. Door Aangeslotene is niet aannemelijk gemaakt dat Consument geacht moet worden op een eerder gelegen tijdstip daarvan op de hoogte te zijn geraakt. Door bij brief van 12 december 2009 bij Aangeslotene te klagen is Consument ruimschoots binnen de in artikel 3:310 BW genoemde termijn van vijf jaar gebleven.

Hieronder zal de Commissie de klacht van Consument inhoudelijk behandelen.

5.8 De door de Commissie te beantwoorden vraag is of Aangeslotene in de onderhavige situatie toerekenbaar tekort is geschoten in haar zorgplicht jegens Consument.

5.9 De Commissie stelt vast dat Aangeslotene in de onderhavige situatie is opgetreden als assurantietussenpersoon en als hypotheekverstrekker. Met het oog hierop zal Aangeslotene tevens worden aangeduid als “financieel dienstverlener”. Vooropgesteld dient te worden dat Aangeslotene als financieel dienstverlener op grond van artikel 7:401 BW tegenover haar opdrachtgever verplicht is om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener verwacht mag worden.

5.10 Consument stelt dat Aangeslotene jegens haar toerekenbaar tekortgeschoten is in haar zorgplicht c.q. onrechtmatig jegens haar heeft gehandeld door (i) in het kader van de totstandkoming van de Verzekering en ook daarna onvolledige, onjuiste en misleidende informatie over het karakter van de Verzekering te verstrekken, met name over het te behalen rendement en de risico's, (ii) Consument een niet-passend product te adviseren omdat Aangeslotene wist dat zij zich geen risicovolle beleggingen kon permitteren de Verzekering bedoeld was ter aflossing van een hypothecaire geldlening en (iii) door na het sluiten van de Verzekering Consument uitsluitend gerust te stellen over haar zorgen over de waardeontwikkeling en niet te adviseren over een andere beleggingsvorm of de beleggingen te liquideren.

5.11 De Commissie overweegt dat uit de door partijen overgelegde stukken (de offerte, het aanvraagformulier en de polis) zonder meer blijkt dat het bij de Verzekering om een beleggingsverzekering gaat. Dat aan beleggen risico's zijn verbonden is een feit van algemene bekendheid. De door Aangeslotene aan Consument verstrekte documentatie bevatte ook de verplichte waarschuwingen. Verder is de Commissie van oordeel dat Consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat het advies tot het sluiten van de Verzekering in de gegeven omstandigheden als niet-passend advies dient te worden beschouwd.

5.12 De Commissie wijst er echter op dat een redelijk bekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener in een situatie als de onderhavige tevens verplicht is ervoor zorg te dragen dat hij gedurende de looptijd van het product de waardeontwikkeling daarvan in de gaten houdt teneinde zijn cliënt adequaat te kunnen adviseren. Uit de door partijen overgelegde stukken blijkt niet dat Aangeslotene gedurende de looptijd van de Verzekering de waardeontwikkeling van de Verzekering in de gaten heeft gehouden teneinde Consument adequaat daarover te informeren. Ook ter zitting heeft Aangeslotene dit op geen enkele wijze aannemelijk kunnen maken. Hieruit vloeit voort dat moet worden aangenomen dat Aangeslotene hierdoor jegens Consument is tekortgeschoten in haar zorgplicht.

5.13 De door Aangeslotene aangevoerde omstandigheid dat Consument jaarlijks waardeoverzichten van de verzekeraar ontving doet niet af aan de zorgplicht van Aangeslotene te dezen. De Verzekering was gekoppeld aan een hypothecaire lening van Aangeslotene aan Consument. De uitkering diende ter aflossing van de hypotheekschuld en de rechten uit hoofde van de Verzekering waren aan Aangeslotene verpand. Aangeslotene was van één en ander volledig op de hoogte en het had dan ook op haar weg gelegen in de jaren na 1998 Consument te wijzen op de restschuld die zou kunnen ontstaan op het moment dat de Verzekering afliep en de hypothecaire lening moest worden afgelost. De fout die Aangeslotene heeft gemaakt door één en ander op zijn beloop te laten is zoveel ernstiger dan de eventuele fout van Consument doordat zij geen actie op eigen initiatief heeft ondernomen, dat de schade die is ontstaan volledig voor rekening van Aangeslotene komt. (zie ook in een vergelijkbaar geval Commissie van Beroep 16 juni 2011, 2011-07, r.o 4.3).

5.14 Bij de vaststelling van de door Aangeslotene aan Consument te betalen schadevergoeding gaat de Commissie uit van de door de Commissie van Beroep in haar bovengenoemde uitspraak gehanteerde berekeningsmethode. Dit houdt in dat vastgesteld dient te worden welk bedrag aan hypotheekschuld resteerde na aflossing van de hypotheekschuld met het per 1 december 2009 tot uitkering gekomen bedrag uit hoofde van de Verzekering. Het bedrag van de resterende hypotheekschuld dient verminderd te worden met het totaal bedrag aan verzekeringspremies dat Consument extra had moeten betalen teneinde de verzekeringsuitkering gelijk te doen zijn aan de hypothecaire schuld. Het resultaat hiervan dient verhoogd te worden met het bedrag aan rente dat Consument na 1 december 2009 over de resterende hypotheekschuld aan Aangeslotene heeft betaald.

5.15 Toegepast op de onderhavige situatie en uitgaande van de door partijen na de zitting ter zake gevoerde correspondentie komt de Commissie tot de volgende bedragen. De Commissie stelt het bedrag aan hypotheekschuld dat resteerde na aflossing van de hypotheekschuld met het per 1 december 2009 tot uitkering gekomen bedrag uit hoofde van de Verzekering vast op € 53.124,-. De Commissie komt tot dit bedrag door de onmiddellijk voorafgaand aan 1 december 2009 bestaande hypotheekschuld van € 102.327 te verhogen met de door Consument betaalde boeterente van € 1.000,- en te verminderen met het per 1 december 2009 tot uitkering gekomen bedrag van € 50.203,- uit hoofde van de Verzekering. Dat het bedrag van de hypotheekschuld onmiddellijk voorafgaand aan 1 december 2009 op € 102.327 dient te worden gesteld baseert de Commissie op de brief van 4 oktober 2013 van Consument aan Aangeslotene. In haar brief van 18 december 2013 aan Consument betwist Aangeslotene het bedrag van € 102.327,- op zich niet maar stelt zij dat moet worden uitgegaan van een bedrag van € 91.492,-. Dit is echter het bedrag dat volgens de offerte op de einddatum van de verzekering op de einddatum tot uitkering zou komen bij een rendement van 8% en kan daarom naar het oordeel van de Commissie niet dienen als bedrag van de resterende hypothecaire schuld. Aangeslotene stelt verder in haar brief van 18 december 2013 dat het bedrag van € 102.327,- niet zou mogen worden verhoogd met de boeterente van € 1.000,- omdat deze boeterente niet in rekening zou zijn gebracht indien Consument de hypothecaire lening had afgelost met de uitkering uit hoofde van de Verzekering. Kennelijk is de stelling van Aangeslotene hier dat Consument de uitkering uit hoofde van de Verzekering niet (geheel) heeft aangewend ter aflossing van de hypothecaire lening. Aangeslotene heeft deze stelling echter op geen enkele wijze

onderbouwd. Gezien het feit dat Consument in haar brief van 6 januari 2014 aan Aangeslotene uitdrukkelijk schrijft de uitkering wel geheel te hebben gebruikt voor aflossing van de hypothecaire lening gaat de Commissie er vanuit dat de boeterente ten onrechte in rekening is gebracht en kan worden opgeteld bij het bedrag van de hypothecaire schuld hetgeen resulteert in een bedrag van € 103.327,-.

Het bedrag van de per 1 december 2009 resterende hypothecaire lening bedraagt dan € 53.124,- (€ 103.327,- -/- € 50.203,-).

Dit bedrag van € 53.124,- dient verminderd te worden met het totaal bedrag aan verzekeringspremies dat Consument extra had moeten betalen teneinde de verzekeringsuitkering gelijk te doen zijn aan de hypothecaire schuld. In haar e-mailbericht van 26 juli 2013 aan Consument heeft Aangeslotene hiervoor een bedrag genoemd van € 33.695,-. Bij dit bedrag ging Aangeslotene echter uit van bijverzekering tot een bedrag van € 41.289,-. De Commissie stelt vast dat Consument in haar brieven van 4 oktober 2013 en 6 januari 2014 het bedrag van € 33.695,- niet heeft betwist. Aangezien het restant van de hypothecaire lening echter € 53.124,- bedroeg, dient ook het bedrag dat aanvullend aan verzekeringspremies betaald zou moeten worden in aanmerking te worden genomen. Uitgaande van de eerder door Aangeslotene gemaakte berekening schat de Commissie dit bedrag op € 43.352,-. Indien dit bedrag in mindering wordt gebracht op het bedrag van de restant hypothecaire lening resteert een bedrag van € 9.772,-.

Het bedrag van € 9.772,- dient te worden verhoogd met het bedrag aan rente dat Consument na 1 december 2009 over de resterende hypotheekschuld aan Aangeslotene tot aan het moment van algehele aflossing in december 2011 heeft betaald. Bij haar brief van 18 december 2013 heeft Aangeslotene een berekening gevoegd van de rente die door Consument vanaf december 2009 tot december 2011 betaald zou zijn bij een restant hypothecaire geldlening van € 41.289,-. Het aldus door Aangeslotene berekende bedrag aan betaalde rente bedraagt

€ 2.352,44. Consument heeft hiertegenover in haar brieven van 4 oktober 2013 en 6 januari 2014 geschreven dat door haar in december 2009, 2010 en 2011 een bedrag van € 6.920,- aan rente is betaald.

De Commissie zal ten aanzien van het bedrag van de betaalde rente niet uitgaan van de door Aangeslotene gemaakte berekening. Deze is immers gebaseerd op een restant hypothecaire lening van € 41.289,- terwijl de Commissie van oordeel is dat de resterende hypothecaire lening € 53.124,- bedraagt. Anderzijds kan ook niet worden uitgegaan van het door Consument genoemde bedrag van € 6.920,- omdat zij in haar brief van 4 oktober 2013 schrijft dat dit bedrag in december 2009, 2010 en 2011 is betaald terwijl vast staat dat er nog slechts gedurende twee jaar na 1 december 2009 rente is betaald. Nu de omvang van het rentebedrag door de Commissie niet nauwkeurig kan worden vastgesteld, aangezien de daartoe benodigde gegevens ontbreken, schat de Commissie dit bedrag, uitgaande van de restant hypothecaire lening van € 53.124,- en de looptijd van de schuld van twee jaar, op € 4.500,-.

5.16 Uit het bovenstaande vloeit voort dat de vordering van Consument tot een bedrag van € 14.272,- ((€ 53.124,- -/- € 43.352,-) + € 4.500,-) zal worden toegewezen. Verder dient Aangeslotene Consument de door haar betaalde eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van dit geschil te betalen. Het meer gevorderde zal worden afgewezen.

Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene gehouden is om binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is gezonden, aan Consument de volgende bedragen te voldoen:

- a. een bedrag van € 14.272,-;
- b. de door Consument betaalde eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van dit geschil. Het meer gevorderde wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan](https://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan).